

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Aggiornato al 21.09.2022

Medietica Srl è una società di Mediazione del Credito che opera ai sensi dell'art. 128sexies del T.U.B., è iscritta all'OAM dal 22.01.2013 al nr. M98 ed ha sede legale a Patti in Via Garibaldi, 22 98066.

Medietica assicura, anche attraverso l'adozione di apposite procedure e sistemi di controllo interni, la trasparenza e la correttezza nell'attività di mediazione e di commercializzazione.

Nell'ambito della propria attività MEDIETICA ha redatto il presente Documento che riporta le norme e i criteri (PRINCIPI) in materia di Trasparenza e Correttezza a cui è tenuta nelle relazioni con la Clientela, e le politiche (PRASSI) attuate dalla società, coerentemente al rispetto dei suddetti principi.

### Normativa principale di riferimento:

- o T.U.B. per quanto attiene alle disposizioni sul Mediatore Creditizio (art. 128-sexies del T.U.B.);
- o T.U.B. per quanto attiene alle disposizioni sulla Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti (Titolo VI del T.U.B.);
- o Provvedimento della Banca d'Italia del 15 luglio 2015;
- o Disposizioni Banca d'Italia del 5 dicembre 2018 sulla trasparenza e sulla correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;
- o OAM, Linee guida sui controlli interni previsti per le società di mediazione creditizia;
- o OAM, comunicazioni e linee guida.

La concorrenza nel mercato bancario e finanziario è fondamentale per una corretta gestione dei rischi a livello sistemico.

La Trasparenza e la Correttezza sono i principi cardine cui gli operatori del mercato finanziario devono improntare i propri comportamenti.

Nell'ambito della Normativa sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e sulla Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, (Sezione VIII Mediatori Creditizi) ai sensi del Titolo VI del T.U., ai Mediatori Creditizi (art. 128-sexies del T.U.) si applicano se seguenti sezioni:

### SEZIONE I DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Nell'ambito della propria autonomia negoziale Medietica applica i principi di correttezza, buona fede e trasparenza, nei comportamenti verso la clientela e verso le controparti con cui si interfaccia.

**Medietica è un intermediario del credito che agisce in qualità di mediatore non convenzionato, ossia off-line; esso non è legato da rapporti contrattuali con i finanziatori.**

I principi generali che vengono applicati sono quelli di fornire alla clientela informazioni chiare, corrette, esaurienti e adeguate alla forma di comunicazione adottata e al target market di riferimento. I collaboratori diretti ed indiretti adottano i principi condivisi da Medietica e ricevono adeguata informativa/formazione in presenza di aggiornamenti di legge.

La redazione dei documenti da consegnare al Cliente rispetta i criteri di semplicità espositiva, correttezza e completezza.

La trasparenza viene applicata alla pubblicazione e alla comunicazione alle controparti (Cliente ed Intermediario finanziatore) di tassi, commissioni e condizioni contrattuali.

In caso di operazioni eseguite con più controparti e/o con strumenti composti e contestuali, tali politiche e prassi sono rispettate per ogni pratica.

Medietica è dotata di sistemi di controllo interni (SCI) che presidiano i rischi operativi, legali e reputazionali.

**È messa a disposizione del Cliente una copia della Guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per poter esperire eventuali ricorsi contro gli intermediari finanziari, nonché le guide generiche di Banca d'Italia sui principali prodotti offerti dagli intermediari finanziari.**

**Medietica informa i clienti sulle condizioni finanziarie ed economiche applicate ai singoli contratti di intermediazione del credito attraverso il "Documento di sintesi degli strumenti finanziari individuati" costituente parte integrante dell'incarico conferito, fornendo ove applicabile le guide generiche e specifiche dei prodotti offerti dagli intermediari finanziari.**

Il rispetto delle prescrizioni viene applicato anche nel caso in cui Medietica adotti tecniche di comunicazione a distanza per la conclusione dei contratti.

Medietica non ha stipulato convenzione alcuna con gli intermediari.

**Medietica valuta e monitora la qualità del servizio offerto attraverso appositi questionari previsti nella sezione Trasparenza del sito internet.**

**La procedura di trattazione dei reclami, descritta in calce al documento, può essere attivata anche attraverso l'apposita sezione del sito internet.**

### SEZIONE II PUBBLICITA' E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE (AD ESCLUSIONE DEL PAR. 8)

Ai fini informativi il Cliente ha diritto di ricevere copia dei seguenti documenti:

- Avviso sulla Trasparenza e sulla correttezza;
- Fogli Informativi (contenenti informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche del servizio offerto);
- Copia del contratto di Mediazione;
- Documento di sintesi che riporta in maniera sintetica e personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo, relativamente ad ogni tipo di operazione o servizio.

Il dettaglio dei diritti e dei doveri del Cliente viene illustrato nel Foglio Informativo, che descrive diritti e doveri del rapporto contrattuale che si instaura con Medietica.

Per ciascuna operazione intermediata MEDIETICA invia in tempo utile una comunicazione ai finanziatori sulle commissioni percepite, in modo che anche il costo complessivo dell'attività di mediazione possa essere incluso nel TAEG applicato all'operazione.

Offerta fuori sede: Medietica si avvale di collaboratori esterni, ed a questo proposito verifica che, nel rispetto della normativa, detti collaboratori consegnino ai clienti, prima dell'acquisizione dell'incarico di mediazione del credito, il Foglio Informativo che deve riportare, unitamente alle informazioni sull'intermediario committente, i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente.

**SEZIONE III  
INCARICO/CONTRATTI (AD ESCLUSIONE DEI PAR. 4-5-6)**

Gli incarichi di mediazione del credito sono redatti esclusivamente in forma scritta, senza deroga alcuna.

Nel pieno rispetto della normativa, un esemplare dell'incarico viene consegnato al Cliente; Medietica conserva l'esemplare dell'incarico contenente la firma del Cliente, quale prova della consegna e della presa visione del documento dalla controparte. L'acquisizione dell'incarico può avvenire anche tramite l'impiego di tecniche di comunicazione a distanza: in tal caso vengono utilizzati supporti durevoli, unitamente all'attestazione espressa del cliente che intende finalizzare l'incarico.

**SEZIONE IV  
RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SU SINGOLE OPERAZIONI (PAR. 4)**

Medietica conserva e mette a disposizione dei Clienti la documentazione inerente le operazioni da questi poste in essere negli ultimi dieci anni, entro un termine congruo e comunque non superiore ai 90 giorni dalla richiesta.

I Clienti sono tenuti a pagare soltanto i costi strettamente necessari alla produzione dei documenti richiesti.

**SEZIONE V  
TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA**

Nel caso di impiego di tecniche di comunicazione a distanza, fin dalla fase precedente all'incarico, viene garantito il rispetto dei principi di trasparenza, tramite l'adempimento degli obblighi di legge. L'ambito di applicazione è quello del territorio italiano, in cui Medietica opera, ed in cui risiedono i destinatari dei suoi servizi. In particolare, nel caso di stipula del contratto, il Cliente ha diritto di richiedere in ogni momento del rapporto contrattuale copia del cartacea dell'incarico; egli non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva per i servizi non richiesti.

**SEZIONE VI-BIS  
CREDITO IMMOBILIARE AI CONSUMATORI**

Medietica, nel rispetto di quanto previsto dai principi generali:

- opera con diligenza, correttezza e trasparenza tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori;
- basa la propria attività sull'analisi approfondita delle informazioni rilevanti che riguardano il consumatore/cliente, ed elabora analisi ragionevoli sui rischi cui esso è esposto;
- esegue valutazioni sulla sostenibilità dell'impegno;
- fornisce un'informazione dettagliata, generale e personalizzata;
- indica nelle informazioni precontrattuali: i dati relativi al finanziatore, la finalità per le quali il credito può essere utilizzato, la tipologia di garanzie accettate, la possibile durata del contratto, la tipologia di tasso di interesse applicabile, il TAEG, tutte le spese non incluse nel costo totale del credito, ma da esso derivanti, modalità e condizioni del rimborso, se verrà consultata una banca dati ai fini del controllo delle posizioni debitorie complessive.

**SEZIONE VII  
CREDITO AI CONSUMATORI**

Medietica, nel rispetto degli obblighi di pubblicità e di informazione, prima della conclusione del contratto di credito, rende note al cliente le seguenti condizioni economiche:

- il tipo di contratto di credito (redatto esclusivamente in forma scritta);
- i dati del finanziatore e dell'intermediario del credito (denominazione, indirizzo della sede amministrativa, nome e cognome del soggetto che entra in rapporto con il consumatore);
- tasso d'interesse (specificando se fisso oppure variabile) e le condizioni che ne disciplinano l'applicazione;
- le condizioni di utilizzo;
- nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;
- le spese, comunque denominate, comprese nel costo del credito;
- se necessarie, l'esistenza di spese notarili a carico del Consumatore, in relazione alla stipula del contratto di credito;
- l'importo totale del credito messo a disposizione del consumatore e le condizioni di utilizzo;
- una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il Consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;
- il TAEG (che include anche i compensi del Mediatore Creditizio, comunicato al Cliente prima della conclusione del contratto ed oggetto di accordo su supporto cartaceo o durevole);
- la necessità di sottoscrivere eventuali contratti/servizi accessori (esempio polizza assicurativa) e l'indicazione dettagliata degli stessi, ove presenti;
- la durata del contratto di credito;
- l'importo, il numero e la periodicità delle singole rate;
- le eventuali garanzie richieste;
- il diritto di rimborso anticipato;
- l'esistenza o meno del diritto di recesso;
- il diritto del Consumatore, se la domanda di credito è stata rifiutata dopo la consultazione di una banca dati, di essere informato immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi della banca dati consultata;
- il tasso degli interessi di mora, le condizioni in cui esso può essere modificato e le eventuali penali previste per l'inadempimento;
- presenza di eventuali penali in caso di inadempimento;
- il diritto del Consumatore a ricevere gratuitamente, su richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula;
- l'eventuale limite temporale di validità temporale dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

Tali informazioni sono fornite dall'intermediario finanziario e dall'intermediario del credito attraverso il documento standard denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" o modulo SECCI Standard European Consumer Credit Information, consegnato al Consumatore in via precontrattuale.

Medietica ottiene copia del SECCI predisposto dall'intermediario e lo trasmette al Cliente per completezza d'informazione e per adempiere agli obblighi di Trasparenza.

Si rammenta che il Consumatore ha diritto di ricevere assistenza in termini di informazione precontrattuale, caratteristiche del servizio offertogli, gli effetti del contratto del mancato pagamento. Il personale addetto assicura procedure di facilità di accesso alle informazioni, nonché adeguata e aggiornata conoscenza degli strumenti e dei contratti offerti.

Il mediatore credito comunica al finanziatore l'ammontare del compenso che il Consumatore è tenuto a versargli, in tempo utile affinché il finanziatore lo includa nel calcolo del TAEG.

#### SEZIONE XI REQUISITI ORGANIZZATIVI

##### **Politiche e Prassi di Remunerazione.**

Considerando la crucialità delle politiche e delle prassi remunerative nel sistema finanziario, ai fini del contenimento dei rischi e del governo dei rischi reputazionali e di mercato, si descrive la policy dell'Intermediario relativamente alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" Sezione XI Requisiti Organizzativi art. 2-*quater* Politiche e prassi di remunerazione ad art 2-*quater*1 Politiche e prassi di remunerazione per i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito.

La politica di remunerazione di Medietica rispetta il criterio di proporzionalità, applicato ed adeguato ai seguenti parametri:

- Dimensione;
- Organizzazione interna;
- La natura dell'ente;
- Strategia aziendale sottostante e cultura aziendale;
- La tipologia dei clienti;
- La complessità dei prodotti o dei contratti.

La politica retributiva è commisurata alle dimensioni dell'impresa e alla natura del suo business. Essa è improntata al rispetto dei valori aziendali, degli obiettivi e delle strategie aziendali in linea con una adeguata gestione e contenimento dei rischi cui è esposta.

La politica di remunerazione tiene conto di tutte le condizioni che hanno impatto sulla remunerazione e sulla retribuzione oraria (per unità di misura), ed è neutrale rispetto ad ogni genere, senza alcuna discriminazione tra il personale. A tal fine è definita una espressa descrizione delle mansioni svolte da ciascuna categoria di personale.

**Strategie di lungo periodo.** Obiettivo di Medietica è fidelizzare i propri Clienti attraverso la qualità e l'intensità del rapporto di consulenza finanziaria, non finalizzato solo all'accesso agli strumenti finanziari, ma anche al mantenimento della qualità finanziaria dell'impresa. Perché ciò accada Medietica dovrà curare molto la qualità del proprio personale anche sotto il profilo dell'analisi multidisciplinare (amministrazione, fisco, diritto, tecnologie, ecc.). Se necessario si avvale anche di specialisti e consulenti esterni di grande preparazione professionale (Commercialisti, Avvocati, Professori Universitari, Ingegneri, ecc.) e comprovata correttezza.

Le politiche e le prassi di remunerazione rispettano altresì il Codice Etico e deontologico di Medietica, garantendo il rispetto dei criteri di *eticità ed integrità*.

**Diligenza e trasparenza.** Lo sviluppo e la promozione commerciale di Medietica punta soprattutto sulla propria reputazione, quest'ultima è a sua volta requisito fondamentale perché i Clienti ci segnalino ad altri Clienti, i Commercialisti, i Tecnici e i Fornitori ci segnalino i loro Clienti e così via. Si tratta di una condizione che non ammette errori, poiché questi pregiudicherebbero la presentazione di nuove opportunità commerciali.

I rapporti con la clientela e con le controparti sono improntati al rispetto della trasparenza contrattuale.

Il prospetto riepilogativo delle spese applicabili a ciascuna operazione consente al Cliente di avere contezza del dettaglio delle spese legate a servizi di base ed accessori, delle spese per la gestione del rapporto e per la stipula del contratto. In taluni casi è anche previsto il calcolo a titolo di simulazione dell'operazione.

La commissione corrisposta a Medietica è esplicitamente indicata nella modulistica consegnata al Cliente e con questa viene Comunicata alla Banca ed agli Intermediari Finanziari sin dal primo momento (insieme alla PROPOSTA di CREDITO) così che ne tengano conto ai fini della determinazione del TAEG. Il Cliente viene messo a conoscenza dei tempi previsti per l'istruttoria e l'erogazione dei servizi e, nell'ottica della correttezza e della trasparenza, è prevista la comunicazione costante e per iscritto (con ampio uso della posta elettronica) di ogni elemento che possa incidere sullo status dell'operazione, sia che si tratti di eventuali richieste di integrazione documentale/modifica delle condizioni contrattuali, sia che la comunicazione riguardi un'eventuale accettazione/diniego dell'operazione finanziaria. È assicurato un flusso informativo costante, che possa consentire il monitoraggio dell'andamento delle prestazioni erogate, in modo che eventuali anomalie siano riscontrabili e sanabili nel più breve tempo possibile e che i servizi siano coerenti con il profilo di rischio.

**Obiettivi commerciali.** Sono tre gli obiettivi che Medietica pone alla base della propria remunerazione:

- 1) il primato delle prerogative del Cliente (parte debole del contratto di credito) che ci riconosce come partner privilegiato rispetto alla Banca (con cui il Cliente è in conflitto commerciale di interessi);
- 2) un'attenta valutazione del merito creditizio e una prudente applicazione delle norme e dei criteri di accesso al credito (riduzione dei rischi sistemici), eseguita tramite una peculiare raccolta di informazioni e documenti pertinenti alla valutazione del "rating" del Cliente;
- 3) trasparenza e correttezza nei rapporti con la Banca da cui puntiamo ad ottenere il massimo rispetto professionale (accreditamento di fatto). Le relazioni con gli enti rilevanti sono improntate ad un rapporto di trasparenza, correttezza e buona fede, nel rispetto delle normative vigenti.

Qualora si verifichi un deterioramento del merito di credito/affidabilità del cliente che richieda accesso ai servizi prestati, le politiche interne prevedono che esso venga tempestivamente comunicato alle controparti di riferimento.

Può rappresentare causa di sospensione/recasso dal rapporto contrattuale col Cliente, ogni evento sospetto e grave, che richieda un'attenta valutazione in termini di rischiosità dell'operazione o del rapporto e che possa minare la stabilità delle parti coinvolte nell'operazione.

In tal caso, la remunerazione dell'intermediario sarà commisurata alle nuove condizioni meritorie, qualora sia sanata/accertata la causa sospensiva e, ove ritenuto opportuno, sarà rigettata ogni ulteriore richiesta di accesso ai servizi prestati, con l'ulteriore rinuncia di Medietica ad ogni eventuale corrispettivo "sospeso" legato all'operazione che minacci anche soltanto lievemente di minare la stabilità di Medietica.

La Direzione di Medietica cura l'aggiornamento dei dipendenti in tema di policy e cura la gestione di potenziali conflitti di interesse, che devono essere mitigati in modo opportuno, tramite l'ausilio di metodi di doppio controllo, reporting interno e controlli adeguati.

La remunerazione dei dipendenti di Medietica si compone di una componente fissa, a fronte del lavoro prestato, basata su criteri predeterminati, non discrezionali, e che riflettono il livello di esperienza professionale ed anzianità maturata. La remunerazione fissa è permanente e trasparente, non dipende dai risultati e non può essere sospesa oppure ridotta.

Eventuali indennità sono legate a indicatori specifici (ruolo, responsabilità organizzativa e funzione).

La remunerazione dei membri con funzioni di controllo e gestione/amministrazione tengono conto dei loro poteri, mansioni e responsabilità.

Medietica applica i criteri di determinazione della propria Commissione di Intermediazione (remunerazione) appresso indicati, e li indica anche chiaramente nel Foglio Informativo consegnato al cliente all'avvio di ogni rapporto commerciale.

- La Commissione di intermediazione dipende dalla qualità (rating) del Cliente: più è elevata la qualità del Cliente e il suo contributo oggettivo nell'accesso al credito, più è contenuta la Commissione di Medietica;
- La Commissione di Medietica è legata alla durata dell'operazione: più è breve la durata dell'operazione ed elevato l'impatto della commissione sul TAEG dell'operazione, più sarà contenuta la commissione;
- La Commissione dipende dal valore dell'operazione, più è elevato l'importo del credito intermediato, più contenuta sarà la Commissione percentuale dell'operazione;
- La Commissione di intermediazione dipende infine anche dalle caratteristiche tecniche dell'operazione di credito, più è semplice l'operazione di credito intermediata più sarà contenuta la commissione.

Nel caso in cui l'attività di Medietica non possa essere ricondotta alle condizioni di cui sopra, la remunerazione è data dall'applicazione di una tariffa oraria determinate con l'applicazione della seguente formula:

$$\frac{\text{Costi Operativi} + \text{Reddito Lordo (max 5\% CN)}}{\text{Monte Ore}}$$

Note:

CN = Capitale Netto

Monte Ore = Ore Annuo Unitarie x Nr. ULA (Unità Lavorative Annuo)

**Politiche e prassi di remunerazione per i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito.**

Nel rispetto degli obiettivi definiti dalla strategia aziendale e dei fattori ESG eletti ad obiettivo in termini di contenimento rischi ambientali, dei comportamenti sociali e di governance, della cultura e del risk appetite, Medietica adotta politiche e prassi di remunerazione che garantiscono comportamenti trasparenti nei confronti dei Clienti e delle controparti rilevanti con cui si interfaccia.

Medietica agisce in modo equo, corretto e trasparente, tenendo conto dei diritti e degli interessi delle parti coinvolte, conformemente agli articoli 92 e 94 della direttiva 2013/36/UE. La politica di remunerazione include anche la politica pensionistica e quella relativa al prepensionamento. Essa tiene conto anche delle regole relative alle persone che agiscono per conto dell'ente (quali agenti collegati) ed è fondata sul rispetto del principio di neutralità rispetto al genere.

Il comportamento di Medietica si conforma ad obiettivi di lungo periodo, di tutela del patrimonio reputazionale, di custodia del capitale umano e relazionale, nonché di prevenzione di ogni possibile conflitto di interessi che possa aver luogo da operazioni poste in essere.

E' policy della società non incoraggiare i rischi, tutelarsi dalla vendita abusiva di strumenti e prodotti finanziari, Medietica è determinata a soddisfare gli interessi degli *stakeholder*, ovvero del tessuto sociale ed economico, e dei singoli interessati a trarre beneficio da una sana e prudente gestione, nonché un servizio a sostegno della collettività in termini di crescita e sviluppo delle potenzialità economiche del territorio. Nessuna forma di agevolazione monetaria e/o non monetaria può rappresentare un incentivo tale da indurre il perseguimento di interessi propri o di quelli delle controparti, a scapito dei Clienti.

Il monitoraggio dei fattori di rischio comporta un'attenta valutazione degli stessi al fine di non arrecare alcun danno significativo alle controparti con cui l'intermediario si interfaccia. Si fa dunque riferimento ai fattori interni ed esterni, andamentali e di settore, analizzati sotto l'aspetto qualitativo e quantitativo.

Medietica seleziona gli strumenti e i servizi offerti sulla base della pertinenza degli stessi alle esigenze di chi ne fa richiesta, vietando ogni offerta di strumenti finalizzati al proprio mero vantaggio economico prescindendo dalle reali e concrete esigenze dei Clienti. È fatto divieto ai propri collaboratori di perseguire fini diversi da quelli di una attenta valutazione e congruente proposta, da cui possa trarre ingiusto vantaggio ogni controparte coinvolta nelle operazioni trattate. Qualora ci sia il sospetto di rischi eccessivi, oppure della vendita di strumenti non pertinenti o abusivi, si attiva con prontezza il divieto di proseguire l'operazione, unitamente agli interventi correttivi e di adeguamento in sede di controlli interni previsti e nel rispetto delle disposizioni di legge.

La remunerazione variabile e i premi di produzione, se previsti sono legati a parametri definiti, che tengono sotto controllo ogni possibile sbilanciamento rispetto alla componente fissa per mezzo di un adeguato rapporto tra parte fissa e variabile. Essa non è legata solo al conseguimento di obiettivi quantitativi ed è adeguatamente proporzionata, legata ai risultati complessivi di Medietica, dei propri collaboratori e dei rischi assunti. La parte variabile è soggetta ad aggiustamenti per il rischio ex ante ed ex post, eventuali conflitti di interesse che possano emergere in seguito alla definizione della parte di remunerazione variabile rispetto a quella fissa, sono prontamente individuati grazie al flusso informativo interno, ed isolati, in modo che non possano nuocere agli interessi dei Clienti. La parte variabile può essere rappresentata soltanto in denaro, precludendo altre opzioni di remunerazione (ad es. in strumenti finanziari).

Sono previsti meccanismi di riduzione (malus) e di azzeramento e restituzione (clawback) della componente variabile per disincentivare qualsivoglia comportamento scorretto, nonché non coerente con le strategie aziendali.

La remunerazione variabile del personale più rilevante trova collocamento in una sezione specifica, all'interno delle politiche e prassi di remunerazione, avuto opportuno riguardo ed attenzione alla possibilità che queste possano incidere sul livello complessivo di rischio complessivo cui è esposta Medietica.

Conformemente a quanto previsto dalla legge, Medietica provvede a conservare per almeno cinque anni dall'ultima data di applicazione, la documentazione relativa alle politiche e prassi di remunerazione. Tale previsione trova fondamento nel principio di consentire, ove necessari, adeguati controlli

da parte delle autorità competenti, nonché un continuo monitoraggio degli eventi e dei fattori di rischio e delle modalità di attuazione delle politiche suddette.

È prassi di Medietica eseguire il monitoraggio delle politiche di remunerazione, in relazione ad ogni eventuale nuovo tipo di operazione che potrebbe profilarsi.

I Clienti e le controparti bancarie e finanziarie sono edotti sin dal primo contatto e in via precontrattuale, delle commissioni che saranno applicate per le operazioni trattate. I contratti indicano in maniera chiara e comprensibile la commissione che sarà applicata ed ove il contratto si perfezioni, la commissione viene nuovamente ribadita al Cliente ed ai soggetti rilevanti coinvolti nell'operazione prima del perfezionamento di ogni operazione.

Copia di ciascun dossier viene resa accessibile a chi ne faccia debita richiesta, ai fini di garantire la trasparenza e la facile ed ulteriore consultazione ove necessario.

Nell'ambito della governance, ai fini del rispetto delle normative di vigilanza, nell'ottica del contenimento del rischio sistemico e del rischio reputazionale, l'organo amministrativo provvede ad approvare le politiche e prassi di remunerazione, assumendone le relative responsabilità. Esso possiede le dovute competenze ed esperienze in materia di politiche e prassi di remunerazione, nonché di valutazione dei rischi: esso garantisce l'allineamento nei confronti degli stessi, nell'ottica della cultura aziendale e dei processi di governance e vigila affinché le politiche e le prassi siano idonee a garantire il rispetto delle disposizioni di legge, regolamentari e statutarie, nonché del Codice Etico.

Medietica adotta una linea di governance che prevede una chiara struttura organizzativa con linee di responsabilità ben delineate, nell'ottica di una sana ed efficace gestione del rischio, che impedisca l'assunzione di rischi superiori al livello di rischio tollerato.

La funzione compliance svolge un'azione di supporto a tale attività dell'organo di amministrazione, sia dal punto di vista del rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti, che della congruità alla cultura aziendale e al profilo di rischio predefinito. Eventuali deroghe devono essere motivate ed approvate espressamente dall'organo di amministrazione. Non sono ammesse deroghe che possano pregiudicare la parità di genere (*gender pay gap*).

La funzione risorse umane assicura che il personale sia a conoscenza delle procedure da seguire nello svolgimento delle loro attività.

Con cadenza annuale viene effettuata una revisione delle politiche e delle prassi di remunerazione in questo documento illustrate al fine di garantire il costante aggiornamento, la conformità e la congruità rispetto ad ogni eventuale evento che possa avere impatto sulle stesse, anche sotto il profilo del rischio operativo e reputazionale.

I presidi a garanzia di tali finalità si avvalgono anche dell'ausilio di consulenti esterni, che sottopongono a revisione le procedure interne di Medietica, al fine di verificare la corretta adesione delle stesse ai principi vigenti, nonché la corretta implementazione interna nei confronti dei soggetti rilevanti.

Eventuali discrepanze o correzioni rispetto a quanto descritto o prescritto dalle normative necessarie, emerse successivamente ai controlli effettuati, sia essi di tipo interno che esterno, sono immediatamente prese in carico, esaminate, e risolte. La gestione dei casi di mancata conformità è svolta nel rispetto della normativa, documentando la casistica sia ex ante che ex post. Successivamente ad ogni eventuale modifica delle politiche e prassi, la Direzione cura l'aggiornamento del personale, qui considerato soggetto rilevante, e dei soggetti gerarchici cui essi rispondono.

#### Reclami

*Il Cliente che intenda proporre reclamo, per qualunque motivo ritenesse opportuno, deve indirizzare lo stesso, con lettera raccomandata A.R. o via PEC all'indirizzo [medietica@pec.it](mailto:medietica@pec.it) all'attenzione della Direzione di Medietica entro una settimana dall'accadimento che ha generato il motivo del reclamo. La Direzione di Medietica dovrà dare risposta motivata al Cliente entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo. Ove il Cliente non fosse soddisfatto della risposta ricevuta adirè le vie legali come prescritto, valendosi delle strutture di Conciliazione, ove previste dalla legge, prima di adire il giudice ordinario. Il foro competente per ogni controversia è quello di Patti (ME).*

*Il responsabile addetto alla gestione dei reclami raccoglie la documentazione utile ai fini della gestione del reclamo. Qualora i reclami sono fondati, vengono prontamente previste delle misure correttive, di cui il personale diretto ed indiretto viene reso edotto.*

*La procedura di trattazione dei reclami è formalizzata ed aggiornata una volta l'anno. La documentazione viene salvata in un apposito fascicolo.*

*Il Cliente viene messo a conoscenza della **non esperibilità di eventuali ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario per le controversie sorte in relazione al rapporto di intermediazione creditizia, come da disposizioni di legge (Comunicazione OAM n. 27/20).***

*Come previsto dalle Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, Medietica rispetta l'obbligo di mettere a disposizione della clientela o di trasmettere in formato elettronico la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario pubblicata sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) in modo da potersi tutelare in caso di controversie sorte nel rapporto con l'Ente Finanziatore (Banca o Intermediario Finanziario).*

Copia consegnata al Cliente in data \_\_\_\_\_

Firma del Cliente per conferma \_\_\_\_\_

